CATHARINA DAUM

Corona: TRUMPF digitalisiert Smart Factory Beratung

Seit fast vier Jahren sind die Smart Factory Berater von TRUMPF weltweit bei Kunden vor Ort im Einsatz – zumindest bis vor der Corona-Kontaktsperre. Jetzt haben die Smart-Factory-Consultants kurzerhand ihr Angebot digitalisiert. Christina Sandu leitet das Team und erklärt, welche Hürden es dabei gab.

Seit 22. März 2020 gibt es in Deutschland ein Kontaktverbot. Nur eine Woche später hat Ihr Team die ersten Beratungen online durchgeführt. Warum haben Sie die Einsätze nicht einfach verschoben?

Sandu: Weil wir überzeugt sind vom Potenzial der Digitalisierung, nicht nur in der Fertigung. Daher war es für uns ein logischer Schritt, unsere Beratung zu digitalisieren. Verschieben kam für uns nicht in Frage, denn gerade jetzt, wo die Geschäfte wegen Corona ruhiger laufen, möchten viele Unternehmer die Zeit nutzen, um ihre Fertigungsprozesse zu optimieren. Sie möchten sich Themen widmen, für die sie im Alltagsgeschäft zu wenig Zeit haben.

Konnten Sie das Angebot von heute auf morgen digitalisieren?

Sandu: Das ging schneller, als wir anfänglich gedacht haben. Unsere Dienstleistungen richten wir schon immer nach dem Hier und Jetzt aus. Wir sind es gewohnt, uns schnell an die Bedürfnisse des Kunden anzupassen. Als klar war, dass die Kontaktsperre kommt, haben wir uns gefragt, was online ablaufen kann – und kamen auf jede Menge.

Welche Schritte lassen sich auch ohne Vorort-Besuch abbilden?

Sandu: Unser Angebot reicht von der Prozessoptimierung über die Fabrikplanung bis hin zur Strategieberatung. Nehmen wir zum Beispiel die Prozessoptimierung. Hier sammeln wir zunächst Informationen, analysieren und bewerten sie. Das lässt sich fast vollständig digital abbilden. Genauso wie die Konzeptionsphase danach, bei der wir Handlungsempfehlungen entwickeln. Auch das geht online.

> **Gerade jetzt, wo die Geschäfte wegen Corona ruhiger laufen, möchten viele Unternehmer die Zeit nutzen, um ihre Fertigungsprozesse zu optimieren.**
>
> Christina Sandu, Teamleiterin Smart Factory Consulting bei TRUMPF

Welche Informationen sammelt Ihr Team und wie gelingt es den Beratern, sich vom heimischen Schreibtisch aus, einen Überblick über die Fertigung zu verschaffen?

Sandu: Für jeden Kunden definieren wir im Vorfeld individuelle Checklisten mit den Infos, die wir benötigen. Außerdem senden uns die Kunden zur Vorbereitung viele Unterlagen zu: Hallenpläne, Schichtpläne oder Konstruktionszeichnungen ihrer Teile. Einen Eindruck von der Produktion bekommen wir zum Beispiel, indem der Kunde uns per Video-Schalte in seine Fertigung mitnimmt. Oder er dreht mit seinem Smartphone ein Video, und schickt es uns zu. Die Möglichkeiten heutzutage sind sehr vielfältig.

Welche Tools nutzen Sie für die Digital-Sessions mit den Kunden?

Sandu: Wir nutzen Goto Meeting oder Skype. Wenn der Kunde möchte, auch Microsoft Teams. Und wir halten alle Schritte fest, zum Beispiel in Trello Boards. So sehen alle, was schon passiert ist, und wo wir stehen.

Klingt alles ganz einfach. Gibt es auch Hürden?

Sandu: Klar, die gibt es. Wenn wir vor Ort in der Fertigung sind, entgeht uns das Versteckte noch weniger. Ein Beispiel: Ein Berater trifft in der Fertigung zufällig auf einen Maschinenbediener, der ihm erklärt, warum es sich heute vor seiner Anlage staut. Diese Zufallsbegegnungen fehlen. Die holen wir vor Ort nach, sobald es wieder möglich ist.

Was mussten Sie darüber hinaus anders machen?

Sandu: Eine Online-Beratung mit virtuellen Brainstorming-Sessions und Workshops verlangt den Teilnehmern viel Konzentration ab. Stundenlang vor dem Rechner die Konzentration aufrecht zu halten, ist anstrengender als ein Tag vor Ort. Deshalb schnüren wir kürzer dauernde Arbeitspakete. Die arbeiten wir nacheinander ab. Die Vorbereitung einer digitalen Beratung ist aufwändiger als bei einer Beratung vor Ort. Wir müssen uns sehr genau überlegen, welche Infos wir vom Kunden im Vorfeld brauchen, damit wir den Aufwand für Nachfragen so gering wie möglich halten.

Wie ist das Feedback der Kunden bisher?

Sandu: Sehr gut! Natürlich waren einige Kunden erst skeptisch, ob die Fernberatung unsere Vor-Ort-Beratung ersetzen kann. Aber bisher ist das Feedback durchweg positiv!

Und nach der Kontaktsperre? Geht es dann wieder vor Ort beim Kunden weiter?

Sandu: Ich glaube mit der Kontaktsperre wurden zwei Punkte sehr schnell deutlich. Einmal, wie viel tatsächlich auch remote möglich ist. Aber auch, dass nicht alles digital geht. Wir werden in Zukunft beides anbieten und gemeinsam mit den Kunden entscheiden, welche Themen und Bereiche wir digital und welche wir vor Ort abdecken. Das Zwischenmenschliche kann ein Video nicht vollständig ersetzen.

Christina Sandu leitet das Smart Factory Consulting Beraterteam bei TRUMPF. Vor ihrem Wechsel beschäftigte sich die Prozess-Expertin damit, Lieferketten der BOSCH Elektrowerkzeuge von der analogen in die digitale Welt zu übertragen.

CATHARINA DAUM
TRUMPF MEDIA RELATIONS, PRESSEREFERENTIN